

IBM Coremetrics Web Analytics

Le presenti Condizioni di Utilizzo IBM si aggiungono a quelle dell'IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS selezionate, se applicabili ("Accordo"). Leggere attentamente le seguenti Condizioni di Utilizzo di IBM SaaS ("Condizioni di Utilizzo" o "Tou") prima di utilizzare IBM SaaS e qualsiasi Software di Abilitazione associato. Il Cliente può utilizzare IBM SaaS e il Software di Abilitazione solo previa accettazione delle presenti Condizioni di Utilizzo. Ordinando, accedendo o utilizzando IBM SaaS o il Software di Abilitazione o facendo clic su un pulsante "Accetto", il Cliente accetta le presenti Condizioni di Utilizzo.

SE SI ACCETTANO LE PRESENTI CONDIZIONI PER CONTO DEL CLIENTE, SI DICHIARA E GARANTISCE DI AVERE PIENA AUTORITÀ DI VINCOLARE IL CLIENTE ALLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO. IN CASO DI MANCATA ACCETTAZIONE DELLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO O IN CASO DI MANCANZA DEI PIENI POTERI DI VINCOLARE IL CLIENTE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, NON SARÀ CONSENTITO USUFRUIRE DEL SERVIZIO NE' PARTECIPARE A QUALSIASI FUNZIONE OFFERTA FACENTE PARTE DI IBM SAAS O DI QUALSIASI SOFTWARE DI ABILITAZIONE

Parte 1 - Condizioni generali

1. Scopo

Tali Condizioni di Utilizzo IBM SaaS ("Condizioni di Utilizzo") valgono per il seguente IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Ai soli fini delle presenti Condizioni di Utilizzo, il termine "IBM SaaS" si riferisce alla specifica offerta IBM SaaS definita nella Sezione 1.

Il Cliente è autorizzato ad usufruire di IBM SaaS soltanto durante un periodo di abbonamento valido.

2. Definizioni

I termini in maiuscolo non definiti in queste Condizioni di Utilizzo sono definiti nell'Accordo. Ai fini delle presenti Condizioni di Utilizzo, il termine "Programma" include il termine "programma" ciascuno come può essere utilizzato nell'Accordo applicabile, e il termine "Documento della Transazione" include il termine "Preventivo di IBM SaaS".

Software di Abilitazione – qualsiasi Programma e i materiali ad esso associati, forniti al Cliente da IBM o da un terzo all'interno dell'offerta IBM SaaS allo scopo di facilitare l'accesso e l'utilizzo di IBM SaaS.

Normativa sulla Privacy – la Normativa sulla Privacy, presente in Internet all'indirizzo <http://www.ibm.com/privacy>, e qualsiasi modifica successiva.

3. Condizioni generali relative ai canoni

3.1 Metriche

MSC (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Le MSC sono un (1) milione di chiamate al server. Una chiamata al server sono i dati inoltrati ed elaborati da IBM SaaS in seguito a un evento sottoposto a tag, avviato da un visitatore tracciato per un Client ID. Una chiamata al server elaborata da diversi Client ID sarà conteggiata come Chiamata al server unica per ciascun Client ID univoco. Un Client ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati in IBM SaaS che potrebbe

includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di MSC (Million Server Call) utilizzate durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della transazione.

MMI (Million Marketing Impression) è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Gli MMI sono un (1) milione di impression di marketing elaborati. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di MMI utilizzati durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della transazione.

ID Ente è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Un ID Ente è un identificativo singolo, cui si può far riferimento nell'ambiente SaaS da diversi termini che possono includere, ma non solo, Client ID, ID cliente, ID partner, ID fornitore, ID vendor o ID EDI all'interno di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di ID Ente identificato in IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

Per IBM SaaS, l'ID Ente (spesso definito Client ID nell'utilizzo di SaaS) separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati in IBM SaaS che potrebbero includere dati elaborati da uno o più siti web. Sono necessari ulteriori ID Ente se il Cliente supera la quantità autorizzata con IBM SaaS.

Impegno è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione che includono, ma non si limitano a un evento di formazione, analisi di business o evento di servizi basati su elementi distribuibili. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

3.2 Corrispettivi & Fatturazione

3.2.1 Inizializzazione

I canoni di Installazione in unica soluzione verranno applicati a seguito della fornitura iniziale di IBM SaaS. Le condizioni di tasso e di fatturazione verranno specificate nel Documento relativo alla transazione e inviate di conseguenza.

3.2.2 Opzioni di fatturazione

Il Periodo di Abbonamento per questa offerta di IBM SaaS può essere ordinato per un massimo di sessanta (60) mesi.

L'importo da pagare per IBM SaaS viene specificato nel Documento relativo alla Transazione. Le opzioni di fatturazione per la tassa di abbonamento a IBM SaaS sono le seguenti;

- a. Intera somma da versare in anticipo
- b. Mensile (in arretrato)
- c. Trimestrale (in anticipo)
- d. Annuale (in anticipo)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per la lunghezza della durata specificata in una PoE o un Documento relativo alla Transazione. La somma pagabile per ciclo di fatturazione si baserà sulla tassa di abbonamento annuale e sul numero di cicli di fatturazione in un anno.

3.2.3 Canoni mensili parziali

Il canone mensile parziale è un tasso quotidiano distribuito che verrà addebitato al Cliente e incluso nello nella prima fattura. I canoni mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale iniziando dalla data in cui IBM notifica al Cliente che è disponibile l'accesso a IBM SaaS.

3.2.4 Corrispettivi ulteriori

Se l'utilizzo effettivo di IBM SaaS da parte del cliente in qualsiasi trimestre business (sulla base di un anno calendariale) supera di tre (3) volte la titolarità specificata in una PoE o in un Documento relativo alla Transazione, allora al cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le imposte di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento relativo alla Transazione. Se il Cliente rientra nel trimestre di business stabilito, l'eccedenza verrà quindi ripartita.

3.2.5 Inizializzazione On Demand

Le parti di Inizializzazione On Demand se disponibili, saranno fatturate all'emissione di un ordine con IBM e saranno pagabili come stabilito nell'Accordo o nel Documento relativo alla Transazione.

3.2.6 Servizi in Remoto (basati sull'uomo)

Le condizioni di tasso e di fatturazione per ulteriori servizi remoti verranno specificate nel Documento relativo alla transazione e inviate di conseguenza.

4. Creazione dell'account e Accesso

Al momento della registrazione di un account ("Account") di un utente IBM SaaS, IBM fornirà all'utente IBM SaaS l'identificativo dell'Account e la password. Il Cliente deve garantire che ciascun Utente IBM SaaS gestisca e mantenga aggiornate le informazioni dell'Account. Il Cliente può richiedere in qualunque momento che le informazioni personali fornite all'interno del processo di registrazione per un account o sull'utilizzo di IBM SaaS vengano rettificate o eliminate dalle informazioni dell'account e tali informazioni verranno corrette o eliminate, fermo restando che l'eventuale eliminazione potrebbe impedire l'accesso a IBM SaaS.

È responsabilità del Cliente garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga l'identificativo e la password del proprio Account e controlli chi possa accedere ad un Account Utente IBM SaaS o utilizzi IBM SaaS per conto del Cliente.

5. Trade-Up

Determinate offerte IBM SaaS potrebbero essere acquistate ad un costo ridotto per sostituire offerte IBM SaaS qualificanti. Il Cliente accetta che IBM revochi al Cliente l'utilizzo dell'offerta IBM SaaS sostituita quando al Cliente viene fornito l'accesso all'offerta IBM SaaS sostitutiva.

6. Software di Abilitazione

Questa offerta IBM SaaS potrebbe includere Software di Abilitazione fornito da IBM o da un terzo fornitore. Se il Cliente scarica o installa qualsiasi Software di Abilitazione, il Cliente accetta di non utilizzare tale Software di Abilitazione con uno scopo diverso come per facilitare o abilitare l'accesso e l'uso del Cliente di IBM SaaS. Se il Software di Abilitazione viene fornito con un accordo di licenza separato (per esempio, l'IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") o altro accordo di licenza di IBM o di terzi) nel momento dell'installazione o del download, tale accordo separato disciplinerà il suo utilizzo. Il Cliente, accettando tali Condizioni di Utilizzo oppure scaricando, installando o utilizzando il Software di Abilitazione, accetta tali condizioni.

Il Software di Abilitazione incluso con IBM SaaS è:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. Inizializzazione On Demand

Le parti dell'Inizializzazione On-demand di IBM SaaS sono ordinabili dal cliente in base alla necessità e sono soggette a queste Condizioni di Utilizzo, all'Accordo e a qualsiasi Documento relativo alla Transazione applicabile.

Le seguenti parti di Inizializzazione On Demand possono essere ordinate come parte di IBM SaaS:

- Implementazione ID Client Aggiuntivo di IBM Coremetrics Web Analytics

8. Servizi in Remoto (basati sull'uomo)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Offre fino a 40 ore di consulenza in remoto, best practice, formazione e configurazione per i Clienti acquisiti per IBM Coremetrics Web Analytics. I Servizi scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.2 Servizi di Fidelizzazione a IBM Coremetrics LIVEMail Premium

Offre fino a 10 ore di consulenza in remoto, best practice, formazione e configurazione per i Clienti acquisiti per IBM Coremetrics LIVEmail. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.3 Servizi di Fidelizzazione a IBM Coremetrics Content Recommendations Premium

Per i client con distribuzione dinamica, offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, best practice, formazione e configurazione per i Clienti acquisiti per IBM Coremetrics Content Recommendations. Per i client con distribuzione flat, offre fino a 40 ore. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.4 Servizi IBM Coremetrics Tag Audit

Offre fino a 16 ore di analisi in remoto del sito web del Cliente per optimum tagging. Questo può includere, ma non solo, la fornitura delle best practice e la determinazione dei requisiti di tagging come anche l'identificazione delle tagging gap. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.5 Servizi di Analisi del Processo di Conversione di IBM Coremetrics

Offre fino a 48 ore di guida utilizzando l'analisi avanzata per condurre ad una conoscenza approfondita dei risultati del sito e determinare i problemi chiave e i punti di attrito. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.6 Servizi di Analisi delle prestazioni del Sito di IBM Coremetrics

Offre fino a 48 ore di analisi approfondita sulle prestazioni del tipo di visitatore e dei canali attraverso il sito del cliente, dall'accesso all'uscita. Questa offerta offre anche una verifica della salute del sito sull'esperienza del ciclo di vita del cliente e le opportunità per migliorare l'esperienza dei visitatori in punti di conversione chiave. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.7 Servizi di implementazione di IBM Coremetrics Quick Start Tag

Offre fino a 50 ore di raccolta dati a livello base accelerata consegnando un file Javascript globale personalizzato per rivolgersi ai requisiti e alla documentazione del cliente per riuscire a conservare il file javascript. I Servizi si acquistano per dominio web e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.8 Workshop sugli Indicatori delle prestazioni chiave di IBM Coremetrics

Questo workshop, che include fino a 40 ore di formazione, assisterà i clienti nuovi e già esistenti sull'utilizzo dei dati per condurre l'analisi e il decision making. Offre guida sugli indicatori delle prestazioni chiave e su come utilizzare i report per raggiungere gli obiettivi di business. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.9 Workshop su IBM Coremetrics Explore

Questo workshop, che include fino a 40 ore di formazione, consentirà ai dirigenti aziendali del cliente di utilizzare meglio i dati per condurre analisi e sviluppare una strategia di tagging degli attributi per condurre le migliore analisi. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.10 Workshop sull'attivazione di IBM Coremetrics

Questo workshop, che include fino a 30 ore di formazione, formerà i clienti nuovi e già esistenti su come taggare appropriatamente il sito web da soli senza dover consultare un ingegnere dell'implementazione. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

8.11 Workshop su IBM Coremetrics Category Definition File

Questo workshop, che include fino a 32 ore, aiuterà a guidare il cliente nella creazione di una forte struttura di categorizzazione del merchandising per portare i dati utilizzati per i report sul merchandising. I Servizi si acquistano per Client ID e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

9. Sospensione di IBM SaaS e Risoluzione

9.1 Sospensione

9.1.1 Sospensione dell'Account utente

Nel caso di violazione delle Condizioni di Utilizzo, dell'Accordo o delle Acceptable Use Policy, violazione di proprietà intellettuale IBM o violazione della legislazione applicabile da parte di un Utente IBM SaaS,

IBM si riserva il diritto di sospendere o revocare l'accesso offensivo dell'Utente IBM SaaS a IBM SaaS, e/o di eliminare il Contenuto offensivo dell'Utente IBM SaaS in qualsiasi momento. IBM notificherà al Cliente riguardo qualsiasi azione di sospensione o revoca.

9.1.2 Sospensione dell'Account cliente

Se l'account del cliente è scaduto da 30 giorni o più (tranne i canoni già oggetto di ragionevole contestazione in buona fede), fermo restando qualsiasi altro diritto o rimedio a disposizione di IBM, IBM si riserva il diritto di sospendere IBM SaaS fornito al Cliente, senza responsabilità per il Cliente, fino al completo pagamento della somma; perchè tale sospensione sia efficace IBM dovrà notificare l'avvenuta scadenza dell'account per iscritto al Cliente con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo.

9.2 Risoluzione

IBM può revocare l'accesso del Cliente a IBM SaaS nel caso in cui il Cliente non rispetti le condizioni dell'Accordo o delle presenti Condizioni di Utilizzo e tale inadempimento non venga sanato in un congruo tempo, dopo avere ricevuto avviso scritto da IBM. In caso di revoca, l'accesso e gli altri diritti del Cliente relativi a IBM SaaS saranno revocati e interrotti. In tal caso, il Cliente e gli utenti di IBM SaaS dovranno interrompere qualsiasi ulteriore utilizzo di IBM SaaS e distruggere le copie del Software Abilitante associato in proprio possesso o sotto il proprio controllo.

10. Rinnovo di un periodo di abbonamento

10.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

Per i clienti dell'IBM International Passport Advantage Agreement o IBM International Passport Advantage Express Agreement, le clausole dei primi due paragrafi della Sezione 3.5.4 dell'Accordo: Rinnovo automatico dell'Abbonamento e del Supporto Software e Supporto selezionato, inclusa qualsiasi clausola specifica al Paese, si applicano a questa offerta IBM SaaS, tranne ai fini delle presenti Condizioni di Utilizzo:

- a. le espressioni "abbonamento e supporto software" o "Supporto selezionato" sono sostituite dalle parole "Periodo di abbonamento di IBM SaaS"; e
- b. per impedire un rinnovo automatico del Periodo di abbonamento di IBM SaaS, il cliente deve dare ad IBM un preavviso scritto di cancellazione di novanta (90) giorni prima del termine del Periodo di abbonamento applicabile.

10.2 Rinnovo richiesto al Cliente

Per i clienti di IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS selezionate, nonostante quanto diversamente stabilito in quell'Accordo (incluse le clausole specifiche per i singoli paesi), l'offerta IBM SaaS non sarà rinnovata al termine del Periodo di Abbonamento iniziale. Al fine di continuare l'utilizzo di IBM SaaS oltre il Periodo di Abbonamento iniziale, il Cliente dovrà ottenere un nuovo abbonamento per IBM SaaS in base alle clausole di IBM International Passport Advantage Agreement o IBM International Passport Advantage Express Agreement, come applicabile.

11. Manutenzione straordinaria & Manutenzione programmata

IBM può eseguire manutenzione regolarmente programmata durante i periodi di manutenzione stabiliti da IBM. Possono verificarsi altri periodi di fermo programmato e non programmato.

IBM SaaS non sarà disponibile in quelle ore.

12. Aggiornamenti; Condizioni applicabili e Autorizzazione per Auto Aggiornamenti

Tali Condizioni di Utilizzo si applicano a tutti gli aggiornamenti, modifiche, variazioni, revisioni, aggiornamenti, supplementi, componenti aggiuntivi e sostituzioni per IBM SaaS (collettivamente, "Aggiornamenti") che IBM può fornire o rendere generalmente disponibili per IBM SaaS, secondo quanto previsto dalle condizioni aggiuntive fornite da IBM ed applicabili a tali Aggiornamenti. Il Cliente autorizza IBM e accetta che IBM possa, in conformità con le procedure operative standard di IBM, trasmettere, accedere, installare e in altro modo fornire Aggiornamenti automaticamente senza ulteriori avvisi o necessità di consenso, ad eccezione di quelli previsti da norme inderogabili di legge. IBM non ha l'obbligo di creare, fornire, o installare Aggiornamenti e nulla di quanto stabilito nelle presenti Condizioni di Utilizzo può vincolare IBM ad agire in tal senso.

13. Aggiornamenti delle Condizioni di Utilizzo

IBM si riserva il diritto di modificare in prospettiva le presenti Condizioni di Utilizzo, e rendere conto di qualsiasi Aggiornamento che IBM può fornire o rendere disponibile per IBM SaaS durante il Periodo di

Abbonamento e come diversamente richiesto dalla legge applicabile, fornendo un preavviso per la modifica delle condizioni di almeno trenta (30) giorni al Cliente. I rinnovi dell'Abbonamento saranno regolati dalle Condizioni di Utilizzo in vigore al momento del rinnovo.

14. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS e il Software Abilitante, all'occorrenza, durante il Periodo di Abbonamento. Tale Supporto tecnico viene incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

È possibile accedere alle informazioni sul supporto tecnico al seguente URL:

http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html.

15. Riservatezza e Sicurezza dei dati

15.1 Obblighi del cliente

In relazione a tutti i Dati Personali forniti da o tramite il cliente ad IBM, il cliente sarà responsabile, in qualità di unico titolare, del rispetto delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati o simile legislazione come, ad esempio, la Direttiva UE 95/46/EC e ss.mm (e le leggi che implementano la Direttiva) che regola l'elaborazione di Dati Personali incluse categorie speciali di dati come definito in tale Direttiva (e le leggi che implementano la Direttiva).

Il Cliente accetta di ottenere tutti i consensi, le autorizzazioni e le approvazioni necessarie e di effettuare tutte le dichiarazioni necessarie prima di (i) includere le informazioni personali nel Contenuto e (ii) utilizzare il Software di abilitazione e il servizio IBM SaaS.

Il Cliente conferma ed è a conoscenza di essere l'unico responsabile per qualsiasi informazione personale che possa essere presente nel Contenuto, inclusa qualsiasi informazione che un Utente IBM SaaS voglia condividere con terze parti per conto del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare i fini ed i mezzi di elaborazione dei Dati Personali da parte di IBM in base alle presenti Condizioni di Utilizzo, incluso che l'elaborazione in base alle istruzioni del cliente non determinerà la violazione di alcuna legge sulla protezione dei dati da parte di IBM.

IBM SaaS non è pensato per lo storage o la ricezione di Informazioni Personali Sensibili o informazioni sulla Salute Protette (come definito di seguito), in alcuna forma e il Cliente sarà responsabile dei costi ragionevoli e di qualsiasi altra somma che IBM si trovi ad affrontare relativa alle informazioni fornite ad IBM o alla perdita o divulgazione di tali informazioni da parte di IBM, incluse quelle derivanti da pretese di risarcimento di terze parti. Le "Informazioni Personali Sensibili" sono: 1) Dati Personali, la cui perdita determinerebbe una richiesta di notifica per violazione dati, e include, ma non solo, informazioni finanziarie, codice identificativo del paese (es. Codice Assicurazione Sociale (SIN), Codice Sicurezza Sociale (SSN)) o altri codici identificativi rilasciati dal governo come numero passaporto o patente di guida, conto bancario, numero carta di credito o bancomat; e 2) i Dati Personali relativi all'origine razziale o etnica, orientamento sessuale, o opinioni politiche o credo religioso, ideologico o filosofico o attività e appartenenza a sindacati. Le "Informazioni sulla Salute Protette" sono "informazioni sulla salute identificabili singolarmente" come definito nell'Health Information Portability and Accountability Act del 1996 ("HIPAA"), come emendato.

Il Cliente accetta che IBM possa elaborare il Contenuto, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre confine tramite enti e paesi notificati al cliente. IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare <http://www.export.gov/safeharbor/>. Inoltre, IBM stipulerà un accordo con il Cliente in base alle Eu standard model clauses per il trasferimento di dati personali laddove richiesto. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare e confermare che qualsiasi trasferimento da IBM o dal Cliente di Dati Personali oltre i confini nazionali secondo quanto stabilito nelle Condizioni di Utilizzo, è conforme alle leggi vigenti che regolano la protezione dei dati. IBM collaborerà per quanto possibile con il Cliente a vantaggio del Titolare del trattamento dei dati del cliente, nel rispetto di qualsiasi requisito legale, incluso l'ottenimento di autorizzazioni obbligatorie per legge.

Se IBM modifica il modo di elaborare o garantire i Dati Personali come parte di IBM SaaS e qualora la modifica determini la mancata conformità del Cliente alle leggi applicabili alla protezione dei dati, il Cliente avrà facoltà di terminare l'attuale Periodo di sottoscrizione per l'IBM SaaS in questione, mediante preavviso scritto da inviare ad IBM entro trenta (30) giorni della notifica della modifica al Cliente da parte di IBM. Qualsiasi evento risolutivo non obbligherà IBM a rimborsare o rilasciare un credito al Cliente.

15.2 Obblighi di IBM

IBM elaborerà i Dati Personali solo per quanto ragionevolmente necessario a fornire IBM SaaS, e soltanto a questo scopo.

IBM elaborerà i Dati Personali solamente per fornire ad IBM SaaS come descritto da IBM, e il Cliente accetta che la descrizione fornita da IBM sia coerente con le istruzioni di elaborazione.

All'accettazione o scadenza delle presenti Condizioni di Utilizzo o dell'Accordo, IBM distruggerà o restituirà al Cliente tutti i contenuti identificati dal Cliente stesso come Dati Personali.

Qualora al cliente o al titolare dei dati del cliente venga richiesto, dalla legislazione sulla protezione dei dati, di fornire informazioni su o l'accesso ai Dati Personali a qualsiasi soggetto o ad un'autorità pertinente, IBM coopererà ragionevolmente con il cliente nel fornire tali informazioni o accesso.

15.3 Protezione del Contenuto

Nonostante quanto diversamente stabilito nell'Accordo, IBM si impegna a proteggere il Contenuto del Cliente utilizzando le pratiche e gli standard descritti in queste ToU.

- a. IBM non divulgherà intenzionalmente o utilizzerà il Contenuto del Cliente salvo per far funzionare ed eseguire IBM SaaS come contemplato in queste ToU, in base alla conformità con le leggi applicabili di IBM.
- b. IBM elaborerà solo il Contenuto del Cliente sui sistemi utilizzati per ospitare e far funzionare IBM SaaS, su cui IBM ha implementato le pratiche e le procedure relative alla sicurezza cui si fa riferimento di seguito.

15.4 Pratiche sulla Sicurezza

IBM implementa e conserva le pratiche e procedure, che possono essere riviste periodicamente, relative ai sistemi utilizzati per ospitare e far funzionare IBM SaaS. Tali pratiche e procedure sono pensate per ridurre la vulnerabilità dei nostri sistemi per la perdita accidentale, intrusioni illegali, accessi non autorizzati, divulgazione o comportamenti sbagliati che possono interferire con, abusare di o in altro modo danneggiare il Contenuto o l'uso di IBM SaaS da parte del Cliente. Una descrizione delle pratiche e procedure applicabili ad IBM SaaS, incluse le misure tecniche e operative applicabili, è disponibile per il Cliente su richiesta. Il Cliente è responsabile del determinare se tali pratiche e procedure sono adatte a soddisfare i requisiti del Cliente. Utilizzando IBM SaaS, il Cliente è a conoscenza delle pratiche e procedure IBM e della loro adeguatezza agli scopi del Cliente. Salvo quanto specificamente fornito nelle Pratiche sulla Sicurezza per IBM SaaS, IBM non rilascia dichiarazioni o garanzie relative a funzioni di sicurezza.

16. Rispetto della Legge applicabile alle esportazioni

Ciascuna parte accetta di rispettare tutte le disposizioni di legge e le normative applicabili in materia di importazione ed esportazione, incluse quelle Statunitensi sull'embargo e le sanzioni e i divieti sull'esportazione per determinati utenti finali o utilizzi finali vietati (compreso quello nucleare, spaziale o missilistico e di armi chimiche e biologiche). Il Cliente dichiara che il Contenuto non sarà controllato, nella sua interezza o in parte, in base all'U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Il Cliente riconosce che IBM può utilizzare risorse globali (residenti non permanenti utilizzate a livello locale e personale collocato in tutto il mondo) per supportare in remoto la distribuzione di IBM SaaS. Il Cliente dichiara che nessun Contenuto accessibile ad IBM per IBM SaaS richiederà una licenza di esportazione o ne sarà impedita l'esportazione o qualsiasi risorsa globale o personale IBM in base alle leggi sul controllo dell'esportazione applicabili.

17. Indennizzo

Il Cliente accetta di manlevare, difendere e tenere indenne IBM da qualsiasi pretesa di terze parti derivante da o relativa a: 1) violazione dell'Acceptable Use policy da parte del Cliente o di qualsiasi Utente IBM SaaS; oppure 2) un Contenuto creato in IBM SaaS o fornito, caricato o trasferito a IBM SaaS dal Cliente o da qualsiasi Utente IBM SaaS.

18. Violazione del copyright

La politica di IBM consiste nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale altrui. Per riportare violazioni di materiali tutelati da copyright, visitare la pagina Digital Millennium Copyright Act Notices all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanzia ed Esclusioni

19.1 Service Level Agreements ed Esclusioni della Garanzia

IBM SaaS è distribuito in base al Service Level Agreement ("SLA") allegato a queste TOU e ai rimedi dichiarati nello SLA. Lo SLA è l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente relativamente agli impegni sul livello di servizio qui definiti.

FATTE SALVE LE GARANZIE INDEROGABILI DI LEGGE E LO SLA, IBM NON FORNISCE GARANZIE O CONDIZIONI, ESPRESSE O IMPLICITE, RELATIVE AD IBM SaaS, INCLUSE, MA NON LIMITATAMENTE A, GARANZIE O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE, E TITOLARITÀ, E NON VIOLAZIONE.

IBM non garantisce operazioni ininterrotte, sicure o prive di errore di IBM SaaS o che IBM sarà in grado di prevenire interruzioni di terze parti di IBM SaaS o che correggerà tutti i difetti.

Il Cliente è responsabile dei risultati ottenuti dall'utilizzo di IBM SaaS.

20. Condizioni specifiche dell'offerta IBM SaaS

Insieme all'utilizzo di IBM SaaS, il Cliente accetta e riconosce che: (i) i nomi, i titoli dell'utente IBM SaaS, i nomi e le fotografie della società possono essere pubblicati da un utente IBM SaaS all'interno di un profilo ("Profilo") e che il Profilo può essere visualizzato da altri utenti IBM SaaS e (ii) in qualsiasi momento il Cliente può richiedere che un Profilo Utente IBM SaaS sia corretto o eliminato da IBM SaaS e che tale Profilo sarà corretto o eliminato ma che tale eliminazione potrebbe impedire l'accesso a IBM SaaS.

Se il Cliente o un Utente IBM SaaS trasmette il Contenuto ad un sito Web di terze parti o altri servizi collegati o resi accessibili da IBM SaaS, il Cliente e l'Utente IBM SaaS forniscono a IBM il contenuto per consentire la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione avviene esclusivamente tra il Cliente e il sito Web o il servizio delle terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Quanto segue è incluso nella tassa di abbonamento per IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Sulla base della valutazione IBM, al Cliente verrà fornito un numero appropriato di ID Client per soddisfare le proprie esigenze di analisi del web. Se necessario, ciò può includere da 1 a 50 ID cliente a nessun costo per il Cliente. Qualsiasi ID cliente oltre i 50 è soggetto a un canone aggiuntivo.
- b. IBM Coremetrics Explore (Cinquanta (50) report Explore per mese inclusi)
- c. Dieci (10) segmenti di report
- d. Quattro (4) finestre di attribuzione
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. Mosulo di IBM Coremetrics Web Analytics Report per IBM WebSphere Commerce
- h. Profili IBM Coremetrics LIVE
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (in caso, viene applicato un canone di migrazione)
- m. Fino a un (1) ID Client abilitato su IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. I "Dati dell'Attività della Sessione" memorizzati includono, ad esempio, record dettagliati correlati ad una Sessione del visitatore inclusi le marche temporali, le categorie e gli id della pagina per tutte le pagine visualizzate all'interno di una sessione del Visitatore. IBM Coremetrics memorizzerà i Dati dell'Attività della Sessione per tredici (13) settimane. Dopo tale periodo, i Dati dell'Attività della Sessione verranno cancellati. Questo roll-off di dati influirà sul report del "setup" (il report richiede configurazione utente e iniziazione) incluso, ad esempio, Segmenti di One-Time Report, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis e report On-Site Link Analysis sui periodi di tempo in cui è stato eseguito il roll-off.

- o. I "Dati di LIVEview Report" memorizzati includono, ad esempio, i dati utilizzati per i risultati di rendering nel report di sovrapposizione scatti LIVEview per il periodo di tempo scelto dall'utente come anche altre postazioni in cui sono utilizzati questi dati, inclusi, ad esempio, download, esportazioni, e report Page Zoom. IBM Coremetrics memorizzerà i Dati di LIVEview Report per tredici (13) settimane. Dopo tale periodo, i Dati di LIVEview Report verranno cancellati.
- p. I "Dati dell'Attività del Visitatore" memorizzati includono, ad esempio, una cronologia delle pagine del Visitatore, prodotti, attività di marketing, ordini e altre attività scelte associate ad un Visitatore. IBM Coremetrics memorizzerà i Dati dell'Attività del Visitatore per tredici (13) mesi. Dopo tale periodo, i Dati dell'Attività del Visitatore verranno cancellati. Questo roll-off di dati influirà sul report del "setup" (il report richiede configurazione utente e iniziazione) incluso, ad esempio, analisi di Segmenti di Profilo sui periodi di tempo in cui è stato eseguito il roll-off.
- q. I "Dati del Profilo LIVE" memorizzati includono attributi di un profilo del Visitatore, inclusi, ad esempio, i dati di registrazione del Visitatore come indirizzo email, genere, età e formazione e altre tappe chiave del Visitatore compreso, ad esempio, data della prima visita, sorgente di riferimento iniziale e trascorsa cumulative. IBM Coremetrics memorizzerà i Dati del Profilo LIVE del Cliente per la durata del Periodo di Abbonamento.
- r. I "Dati del Report Standard" memorizzati includono report delle migliori procedure e dashboards che IBM Coremetrics automaticamente elabora ogni notte senza l'impostazione del Client. IBM Coremetrics memorizzerà i Report Standard del Client per ventisette (27) mesi a rotazione. Questo roll-off del report influirà anche sulle viste di report personalizzati. Nota: I Dati delle Metriche della Prima Riga (Sezione 2(c)(iii)) saranno conservati per la durata del Periodo di Abbonamento.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Con IBM Coremetrics Enterprise Analytics, si applicano le seguenti modifiche a quanto incluso con IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. E' incluso un totale di cinquanta (50) report Explore per mese, a prescindere dal numero di siti gestiti da Coremetrics Enterprise Analytics. Ciascun report Explore inoltrato che è eseguito per un sito sarà contato singolarmente verso i cinquanta (50).
- b. Saranno inclusi dieci (10) segmenti di report per ciascun sito gestito da Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Saranno incluse cinque (5) finestre di attributo per ciascun sito gestito da Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 Servizio IBM Coremetrics Benchmark

Sebbene i servizi IBM Benchmark siano una parte standard di IBM SaaS, la partecipazione è *facoltativa*. Se il Cliente *non* desidera partecipare, può informare il rappresentante commerciale. Il Cliente riconosce che, al fine di poter fornire qualsiasi servizio di Benchmark, IBM deve preparare, accedere, elaborare ed analizzare Dati di riepilogo relativi ai clienti IBM e utilizzare i dati di riepilogo del cliente per popolare i dati aggregati utilizzati in ciascun servizio IBM Benchmark. IBM non diffonderà ad alcuno, né renderà pubblici i dati di riepilogo del cliente che identifichino il Cliente o i suoi marchi di prodotto o marchi registrati, o alcun Visitatore. Fermo restando quanto precede, relativamente alla fornitura di servizi IBM Benchmark, nulla di quanto previsto nel presente Accordo è teso a limitare IBM: (i) dall'aggiungere i Dati di Riepilogo del Cliente a dati di Riepilogo di altri clienti per creare il pool di Dati Aggregati, utilizzare i Dati di Riepilogo del Cliente per accedere o analizzare i Dati Aggregati, o diffondere o utilizzare i Dati Aggregati; o (ii) dall'utilizzare i Dati Aggregati del Cliente per fornire servizi al Cliente e abilitare il Cliente a partecipare al Servizio IBM Benchmark. In nessuna circostanza i Dati di Riepilogo del Cliente saranno diffusi se ciò non sia preventivamente approvato dal Cliente per iscritto. Il Cliente non potrà, se non previo consenso scritto di IBM, distribuire o in altro modo fornire accesso a un IBM Benchmarking report o al relativo contenuto, o i Dati di Riepilogo o i Dati Aggregati forniti al cliente, a terze parti, fatta eccezione per i consulenti e appaltatori che sono impegnati nell'utilizzo dei servizi da parte del Cliente e in ciascun caso sono soggetti a un accordo di riservatezza simile alla clausola di riservatezza presente nell'Accordo. Gli IBM Benchmarking report e il loro contenuto e i Dati Aggregati sono proprietà di IBM e sono Informazioni riservate di IBM come indicato nella clausola di riservatezza dell'Accordo. Il Cliente può fornire ai propri dipendenti e consulenti copie e accesso al report IBM Benchmarking Service a patto che queste persone siano a conoscenza del loro obbligo di non distribuire tale report o il relativo contenuto a terze parti.

- a. "I **Dati di Riepilogo**" dovranno essere definiti come metriche di indicatore di prestazioni chiave di un singolo cliente IBM.

- b. "I **Dati Aggregati**" dovranno essere definiti come tutti i Dati di riepilogo provenienti da ciascun cliente IBM che partecipa a un IBM Benchmarking Service incluso un Subvertical.
- c. Un "**Subvertical**" dovrà essere definito come un gruppo di non meno di quattro (4) clienti che partecipano a un IBM Benchmarking Service dove ciascun membro di ciascun Subvertical viene coinvolto in un campo simile di business sulla base di prodotti e mercati mirati (ad esempio abbigliamento, gioielleria, forniture per uffici, ecc.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service offre un pacchetto di esportazione dei dati standardizzato che include i dati grezzi del Cliente disponibili in IBM Coremetrics. Il Servizio di Esportazione dei Dati Standard è costituito da più file di formato definito contenenti informazioni sui clickstream, le pagine, i prodotti, le azioni del carrello, le registrazioni, gli ordini/le transazioni del Visitatore, e le proprietà tecniche del Visitatore. I dati sono strutturati in una serie di file di dati. L'esportazione può essere programmata quotidianamente o settimanalmente.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service offre un pacchetto di esportazione dei dati standardizzato da utilizzare una volta che include i dati grezzi del Cliente disponibili in IBM Coremetrics. La gamma temporale di dati esportati dipende dai parametri per la cancellazione dei dati specificati in questa Sezione Section 20, tuttavia, nonostante quanto diversamente dichiarato, la gamma temporale di dati esportati è limitata ad un massimo di due anni di dati della cronologia del Cliente. I dati sono strutturati nello stesso modo dei dati in IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services dà diritto al cliente al tipo e numero mensile di singoli Report Avanzati come sottoscritto. Ad esempio:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services per 5 Report Semplici autorizza il Cliente ad un massimo di 5 singoli Report Avanzati al mese categorizzati da IBM come Semplici nella complessità.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services per 2 Report Complessi autorizza il Cliente ad un massimo di 2 singoli Report Avanzati al mese categorizzati da IBM come Complessi.

I Report Semplici sono definiti così in quanto producono meno di 1 Milione di righe di dati e perchè l'input dipende solo dai dati analitici del web raccolti da IBM Coremetrics del Cliente ma non da dati aggiuntivi importati e l'output da altri report. Tutti gli altri report si definiscono Report Complessi.

Se il Cliente richiede questa funzione di Servizi di Report Avanzati, al Cliente sarà addebitato canone contenuto in uno statement of work personalizzato che sarà regolato da un accordo di servizi professionali a parte tra IBM e il Cliente.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

The Coremetrics Web Analytics Retention Extension offre al Cliente l'Opzione di conservare determinati elementi di dati memorizzati per un tempo esteso, cioè:

- conservazione per altre 2 settimane dei Dati dell'Attività della Sessione
- conservazione per altri 12 mesi dei Dati dell'Attività del Visitatore
- conservazione per altri 12 mesi dei report statici
- conservazione per altre 2 settimane dei Dati del Segmento di Report Persistenti

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension offre al Cliente l'Opzione di conservare determinati elementi di dati memorizzati per un tempo esteso, cioè:

- conservazione per altri 12 mesi dei dati di IBM Coremetrics Explore
- conservazione per altri 12 mesi dei report di IBM Coremetrics Explore

21. Disposizioni generali

Il Cliente riconosce e accetta che IBM può utilizzare cookie e tecnologie di traccia per raccogliere e utilizzare statistiche base sull'utilizzo di IBM SaaS da parte del Cliente in conformità con La Politica sulla Privacy Online IBM disponibile su <http://www.ibm.com/privacy>.

Qualora una qualsiasi delle presenti Condizioni di Utilizzo sia ritenuta non valida o non efficace, il resto delle Condizioni di Utilizzo resterà pienamente in vigore. La mancata richiesta di un esatto adempimento di una obbligazione o il mancato esercizio di un diritto in un determinato momento non implica rinuncia a far valere le proprie pretese in un momento successivo, sia in relazione a tale circostanza che ad ogni altra conseguente. Le disposizioni che, per la loro natura, hanno validità oltre il termine delle presenti Condizioni di Utilizzo o del Periodo di Abbonamento, saranno valide fino a quando non saranno soddisfatte, e vincolano i successori e gli eredi della parte interessata.

22. Accordo Completo

Le presenti Condizioni di Utilizzo costituiscono l'accordo completo tra le parti, e sostituiscono qualsiasi precedente comunicazione verbale o scritta intercorsa tra il Cliente e IBM. In caso di conflitto tra le clausole delle presenti Condizioni di Utilizzo e l'Accordo, tali Condizioni di Utilizzo prevarranno sull'Accordo.

Condizioni aggiuntive o diversamente formulate in una eventuale comunicazione scritta del Cliente (quale un ordine d'acquisto, accettazione o email) sono nulle. Tali Condizioni di Utilizzo possono essere modificate solo come qui stabilito.

Parte 2 – Clausole specifiche per i singoli paesi

Le seguenti clausole sostituiscono o modificano le clausole cui si è fatto riferimento nella Parte 1. Tutte le clausole della Parte 1 non modificate da questi emendamenti restano immutate e in vigore. Questa Parte 2 comprende emendamenti alle presenti Condizioni di Utilizzo ed è organizzata come segue:

- Emendamenti relativi all'Asia del Pacifico; e
- Emendamenti relativi ad Europa, Medio Oriente e Africa.

EMENDAMENTI IN ASIA DEL PACIFICO

AUSTRALIA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

NUOVA ZELANDA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

EMENDAMENTI NEI PAESI EMEA (EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA)

STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA

Quanto segue va aggiunto alla Sezione 19: Garanzia ed Esclusioni:

Nell'Unione Europea ("UE"), i consumatori hanno diritti legali in base alla legislazione nazionale applicabile che regola la vendita dei beni al consumatore. Quanto descritto nella presente Sezione 19: Garanzia ed Esclusioni, non riguarda tali diritti.

AUSTRIA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

GERMANIA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANDA

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANDA E REGNO UNITO

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

Service Level Agreement

Questo Service Level Agreement (SLA) è per il seguente IBM SaaS:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

IBM fornisce questo SLA ai propri Clienti ed è soggetto ai seguenti termini. Verrà applicata la versione aggiornata di questo SLA all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento.

1. Definizioni

- "Tempo di fermo dell'Applicazione" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale gli utenti di parti dell'interfaccia dell'applicazione ospitate da IBM non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio di cui posseggano le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni.
- "Contatto autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Pretese relative al presente SLA.
- "Credito di disponibilità" sta ad indicare il diritto di risarcimento che IBM riconoscerà per una Pretesa convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio.
- "Pretesa" sta a indicare una pretesa inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM in conformità a questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese contrattuale.
- "Mese contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo del Servizio calcolato dalle 00:00 GMT del primo giorno del mese fino alle 23:59 GMT dell'ultimo giorno del mese.
- "Cliente" o "voi" o "vostro" sta ad indicare una persona giuridica che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto con IBM per il Servizio.

- g. "Tempo di Fermo" sta ad indicare il Tempo di fermo dell'Applicazione e/o il Tempo di fermo dell'elaborazione in entrata applicabile al Livello di Servizio corrispondente mostrato nella seguente tabella. Il tempo di fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
- Tempo di fermo di sistema pianificato.
 - Forza maggiore.
 - Problemi con le applicazioni, apparecchiature o dati di un cliente o di terze parti.
 - Atti oppure omissioni di un cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
 - Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
 - La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.
- h. "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- i. "Forza Maggiore" sta ad indicare eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- j. "Tempo di Fermo di raccolta dati in entrata", se applicabile, sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale il Servizio non riesce a raccogliere i dati in entrata tramite gli elementi di elaborazione dati in entrata del Servizio.
- k. "Tempo di fermo del sistema pianificato" sta a indicare un'interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.
- l. "Servizio" sta a indicare il Servizio a cui si applica il presente SLA come mostrato nella prima pagina del presente SLA.
- m. "Livello di servizio" sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

2. Crediti di disponibilità

Per avere diritto ad inoltrare una Pretesa, l'utente deve aver registrato un biglietto di supporto per ciascun Evento con l'IBM customer support help desk per il Servizio applicabile nel rispetto delle procedure IBM relative alla notifica dei problemi di supporto di Gravità 1. È necessario fornire tutte le necessarie informazioni dettagliate sull'Evento, incluso il momento in cui si è stati colpiti per la prima volta dall'Evento, e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento fino a quanto necessario per i biglietti di supporto di Gravità 1. Tale biglietto deve essere registrato entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l'utente è a conoscenza che l'Evento ha influenzato l'utilizzo del Servizio.

Il Contatto autorizzato deve inoltrare la Pretesa per un Credito di Disponibilità non più tardi di tre giorni (3) lavorativi dal termine del mese contrattuale oggetto della Pretesa.

Il Contatto Autorizzato deve fornire a IBM tutti i dettagli ragionevoli riguardo la Pretesa, comprese a titolo esemplificativo, descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun mese contrattuale applicabile al Livello di Servizio corrispondente mostrato nella seguente tabella. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di fermo la prima volta. Qualora il Cliente riferisca che un Evento di un Tempo di fermo dell'Applicazione e un Evento di Tempo di fermo dell'elaborazione dei dati in entrata si sono verificati contemporaneamente, allora IBM considererà i periodi sovrapposti di Tempo di Fermo come un unico periodo di Tempo di Fermo e non come due periodi separati. Per ciascuna Pretesa valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nelle tabelle seguenti. IBM non sarà responsabile per diversi crediti di disponibilità per lo stesso Evento nello stesso mese contrattuale.

Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in

bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio. È possibile inoltrare solamente Pretese legate ad un singolo Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale e IBM non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità rispetto a più di un Servizio in un bundle in un Mese Contrattuale.

Se l'utente ha acquistato il Servizio da un rivenditore IBM valido in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni di Servizio e SLA, allora il Credito di Disponibilità si baserà sul prezzo del valore suggerito del rapporto (RSVP) aggiornato a quel momento per il Servizio in vigore per il Mese contrattuale in oggetto ad una Pretesa, scontato del 50%.

I Crediti totali di disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il venti per cento (20%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.

IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Pretese sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM e prevarranno nel caso di una conflittualità con i dati nei record dell'utente.

I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL'UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI PRETESA.

3. Livelli di Servizio

Servizio	Livello di Servizio Applicabile	
	Disponibilità dell'applicazione durante un mese contrattuale	Disponibilità della Raccolta dei dati in entrata durante un mese contrattuale
IBM Unica Marketing Operation on Demand	S	N
IBM Unica Digital Profiler	S	S
IBM Unica Email Optimization	S	S
IBM Unica eReputation Manager	S	N
IBM Unica eDesign Optimizer	S	S
IBM Unica eContent Scorer	S	S
IBM Unica eDelivery Tracker	S	S
IBM Unica Social Email Analytics	S	S
IBM Unica eMessage	S	S
IBM eMessage Post Click Analytics	S	S
IBM Coremetrics Web Analytics	S	S
IBM Coremetrics Lifecycle	S	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	S	S
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	S	N
IBM Coremetrics Social Analytics	S	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	S	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	S	S

IBM Coremetrics Search Marketing	S	N
IBM Coremetrics LIVEmail	S	N
IBM Coremetrics Explore	S	N
IBM Coremetrics AdTarget	S	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	S	S

Livello di servizio raggiunto durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Pretesa)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
Meno di 97,000%	20%

La percentuale del "Livello di servizio conseguito" viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di tempo di fermo in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale con la risultante frazione espressa come percentuale.

Esempio: 50 minuti totali di tempo di fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di fermo di 50 minuti = 43.150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= 2% Credito di disponibilità per il 99.884% Livello di Servizio raggiunto
---	---

4. Esclusioni

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Ambienti di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, Q&A, o sviluppo.
- Pretese avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di utilizzo, Politica di Utilizzo autorizzato o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.